



Lars-Erik Stålkranz
Administration
08-508 270 08
lars-erik.stalkrantz@tk.stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2007-12-18

Projektansökningar till E-tjänstprogrammet

Förslag till beslut

1. att Trafik- och renhållningsnämnden godkänner dessa projektskisser som underlag för ansökningar till E-tjänstprogrammet
2. att Trafik- och renhållningsnämnden omedelbart justerar denna punkt

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Ulla Ritzén
Avdelningschef

Lars-Erik Stålkranz
Enhetschef

Sammanfattning

Staden satsar 650 miljoner kronor för att utveckla e-tjänster till medborgarna. Trafikkontoret har idag två befintliga e-tjänster, ansökan om boendeparkerings-tillstånd och anmälan om periodparkering för boendeparkering. Kontoret har nu för avsikt att ansöka om medel för ytterligare e-tjänster från E-tjänstprogrammet.

-
- Bilaga 1: Slingan, felanmälan till Kopplet
 - Bilaga 2: e-tjänster för parkeringstillstånd
 - Bilaga 3: Internetbaserade resplaneringstjänster
 - Bilaga 4: Förbättrad trafikinformation till trafiken.nu
 - Bilaga 5: e-tjänster för säkra och trygga skolvägar
 - Bilaga 6: Digitalt gångvägnät - navigeringstjänst för personer med synnedsättningar
 - Bilaga 7: Anhörigstöd för äldre och funktionshindrade
 - Bilaga 8: Mobil tjänst för föräldrastöd
 - Bilaga 9: Digitalisering av gångvägnät för hela staden

De e-tjänster som kontoret föreslår nämnden godkänna som ansökningar är av fyra olika typer:

- tjänster som ger insyn i verksamheten
- tjänster som skapar möjligheter till självbetjäning
- tjänster som ger generell tillgång till trafikinformation och vägval
- tjänster som bygger på e-Adapt dvs. Electronic Assistance for Disabled and Elderly Pedestrians and Travellers

E-tjänsterna som ger insyn i verksamheten och ger möjligheter till självbetjäning ger fördelar för såväl allmänhet och trafikkontoret. Allmänheten kan själv följa sina ärenden och utföra olika tjänster på den tid som passar dem och kontoret kan effektivisera verksamheterna.

E-tjänsterna som ger generell tillgång till trafikinformation och vägval kan öka framkomligheten, valfriheten och servicen till medborgarna.

Med e-tjänsterna som bygger på e-Adept kan nya trafikantgrupper som normalt har svårt att vistas ute i gatumiljön nås. Detta ger stora mervärden och bättre livskvalitet för dessa grupper.

De tjänster som är aktuella är:

- 1) Slingan, felanmälan till Kopplet
- 2) e-tjänster för parkeringstillstånd
- 3) Internetbaserade resplaneringstjänster
- 4) Förbättrad trafikinformation till trafiken.nu
- 5) e-tjänster för säkra och trygga skolvägar
- 6) Digitalt gångvägnät - navigeringstjänst för personer med synnedsättningar
- 7) Anhörigstöd för äldre och funktionshindrade
- 8) Mobil tjänst för föräldrastöd
- 9) Digitalisering av gångvägnät för hela staden

Alla tjänster uppfyller kommunfullmäktiges övergripande mål och Trafik- och renhållningsnämndens mål och de målkriterier som e-tjänstprogrammet satt upp.

Trafiknämnden beslutade 18 januari 2006 att Stockholm stad skall delta i ITS World Congress 2009 som sker i Stockholm med ansvar för satsningsområdet ”Personlig säkerhet och trygghet”.

Alla de förslagna e-tjänsterna stämmer väl in begreppet ITS och sju av e-tjänsterna ligger inom det särskilda satsningsområdet ”Personlig säkerhet och trygghet” som staden har ett särskilt ansvar för.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har fattat beslut om ett antal inriktningsmål för stadens utveckling samt att förbättrad och utvecklad kommunikations- och informationsteknik skall användas för att nå inriktningsmålen.

Ett av flera sätt att nå dessa mål är att stadens IT-system utvecklas och att ett antal nya e-tjänster införs. Medborgarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. Staden ska även underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd.

Stadsledningskontoret har en samordnande roll i detta arbete och har tagit fram riktlinjer och regler för hur arbetet och finansieringen med att ta fram nya e-tjänster skall gå till under namnet E-tjänstprogrammet. I detta regelverk ingår att förvaltningar och bolag till förnyelseavdelningen inom stadsledningskontoret skickar in ansökningar på förslag till e-tjänster i form av idéskisser. Utifrån dessa idéskisser utvärderas sedan om föreslagna e-tjänster uppfyller de målkriterier som är uppsatta. De föreslagna e-tjänsterna skall också vara förankrade i respektive förvaltnings/bolags nämnd eller styrelse. Totalt under mandatperioden har kommunfullmäktige avsatt 650 miljoner kronor för denna satsning.

ITS World Congress 2009

ITS står för Intelligent Transport Systems och har ett blivit samlingsbegrepp för tillämpningar där informationsteknologi används inom trafik- och transporter. Trafiknämnden beslutade 18 januari 2006 att Stockholm stad genom Trafikkontoret skall delta i ITS World Congress 2009 som sker i Stockholm med ansvar för satsningsområdet "Personlig säkerhet och trygghet".

Satsningsområde Personlig säkerhet och trygghet fokuserar på hur ITS kan användas för särskilt utsatta trafikanter, främst funktionshindrade samt barn och äldre. En anpassning av transportsystemet till dessa grupper bedöms ha positiva effekter även för övriga trafikanter. Som ansvarig för ett satsningsområde förväntas staden identifiera intressanta projekt inom detta område - både internt och externt, samt etablera samverkan kring hur dessa projekt kan drivas och utvecklas med bäring mot Världskongressen 2009.

Alla de föreslagna e-tjänsterna stämmer väl in begreppet ITS och sju av e-tjänsterna ligger inom det särskilda satsningsområdet "Personlig säkerhet och trygghet" som staden har ett särskilt ansvar för.



Trafikkontorets förslag till e-tjänster

Förutsättningar för e-tjänsterna

Trafikkontoret har idag två befintliga e-tjänster, ansökan om boendeparkerings-tillstånd och anmälan om periodparkering för boendeparkering, vilka varit i bruk sedan 2002. Dessa e-tjänster har blivit en framgång både ur användarnas synpunkt och ur intern effektivitets synpunkt. Erfarenheten från dessa e-tjänster är till stor hjälp då nya e-tjänster skall tas fram.

De IT-system som tagits fram på kontoret under de senaste åren har skapat förutsättningar för att bygga nya e-tjänster. Den information som finns och hanteras i dessa IT-system är intressant för allmänheten och är en förutsättning för att bygga nya e-tjänster. Dessa e-tjänster ger insyn i verksamheten och tillgången till informationen kan underlätta det dagliga livet för allmänheten.

Trafikkontoret har sedan flera år tillbaka satsat på att utveckla en lokal vägdatabas (LV), som syftar till att knyta information kopplad till vägen/gatan till ett digitalt vägnät. Arbete pågår även med att komplettera med digitalt gång- och cykelvägnät. Detta system och den information som kan erhållas via denna vägdatabas är en viktig del i flera av kontorets förslag till e-tjänster.

Allmänt om föreslagna e-tjänster

De e-tjänster som kontoret föreslår nämnden att godkänna som ansökningar är av fyra olika typer:

- 1) **tjänster som ger insyn i verksamheten**
 - a) Slingan, felanmälan till Kopplet
- 2) **tjänster som skapar möjligheter till självbetjäning**
 - a) e-tjänster för parkeringstillstånd
- 3) **tjänster som ger generell tillgång till trafikinformation och vägval**
 - a) Internetbaserade resplaneringstjänster
 - b) Förbättrad trafikinformation till trafiken.nu
 - c) e-tjänster för säkra och trygga skolvägar
- 4) **tjänster som bygger på e-Adept dvs. Electronic Assistance for Disabled and Elderly Pedestrians and Travellers**
 - a) Digitalt gångvägnät - navigeringstjänst för personer med synnedsättningar
 - b) Anhörigstöd för äldre och funktionshindrade
 - c) Mobil tjänst för föräldrastöd
 - d) Digitalisering av gångvägnät för hela staden

Alla dessa tjänster uppfyller på olika sätt kommunfullmäktiges övergripande mål, Trafik- och renhållningsnämndens mål och de målkriterier som e-tjänst-programmet satt upp.

E-tjänsterna som ger generell tillgång till trafikinformation och vägval kan öka framkomligheten, valfriheten och servicen till medborgarna.

Med e-tjänsterna som bygger på e-Adept kan nya trafikantgrupper som normalt har svårt att vistas ute i gatumiljön nås. Detta ger stora mervärden och bättre livskvalitet för dessa grupper.

Nedan beskrivs kortfattat respektive tjänst och dessutom finns respektive projektskiss som bilaga till detta tjänsteutlåtande.

Slingan, felanmälan till Kopplet

Trafikkontoret/kommunikationsavdelningen/driftcentralen tar emot ca 120 000 samtal om felanmälningar från allmänheten per år. Det genererar ca 80 000 ärenden per år. Genom att skapa en e-tjänst för felanmälan erbjuds medborgarna möjlighet till felanmälan via Internet som går direkt in i systemet "Kopplet". Entreprenör skall också kunna rapportera in åtgärd/avslut till Kopplet via personlig inloggning på hemsidan eller i ett annat tekniskt system som Kopplet har tänkta kopplingar emot.

Med en sådan e-tjänst har den som felanmäler möjlighet att följa sitt ärende. Genom e-tjänsten får allmänheten insyn i hela arbetsprocessen med hur 24-timmarsregeln i "snygg och trygg" efterlevs.

E-tjänsten minskar också belastningen på operatörerna då antalet telefonsamtal blir färre genom möjligheten till självbetjäning via "mitt ärende".

Ansökta medel för e-tjänsten är 2,5 Mkr.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 1 Slingan, felanmälan till Kopplet.

Parkeringsstillståndstjänster

Trafikkontoret har idag två befintliga e-tjänster, ansökan om boendeparkeringsstillstånd och anmälan om periodparkering för boendeparkering. Under 2006 hanterades 10700 tillstånd via e-tjänsten. Dessa e-tjänster har funnits tillgängliga sedan 2002 och behöver nu moderniseras och tillföras nya funktioner.

Genom att samla all parkeringsstillståndshantering i en e-tjänst samt införa nya funktioner för självservice kan tjänsten ge fördelar för dem som nyttjar tjänsten samtidigt som det kan ge stora effekter i de interna processerna.



De tillstånd som berörs är boendeparkering, nyttoparkering och tillstånd för rörelsehindrade.

Ansökta medel för e-tjänsten är 2,5 Mkr.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 2 e-tjänster för parkeringstillstånd

Internetbaserade reseplaneringstjänster

Ökad framkomlighet i regionen är ett prioriterat mål i stadens budget för 2008 och inriktning för 2009-2010. Där lyfter man även fram vikten av att betrakta transportsystemet som en helhet och att införa ny teknik för ökad framkomlighet. Genom att tillsammans med bl a Vägverket och SL ta fram internetbaserade reseplaneringsverktyg kan vi förbättra framkomlighet, miljö, valfrihet och service till medborgarna.

Trafikkontoret har i flera år arbetat med att ta fram ett digitalt vägnät för både bil, cykel och gångtrafik. Detta kan, tillsammans med annan information nyttjas för planering av bästa resväg för såväl arbetspendling som för andra resor. Genom ett samarbete med Vägverket och SL kan Stockholms stad bidra med indata och ruttplaneringstjänster för gång och cykel, samt med restider och störningsinformation avseende vägtrafiken inom staden.

Ansökan omfattar två delar, en publik internetbaserad cykelreseplanerare och ett regionalt samarbete med en Comodal reseplanerare avseende cykel- och gångreseplanering inom staden, samt med restids- och störningsinformation för bilvägnätet.

Ansökta medel för e-tjänstens bägge delar är 3,7 Mkr.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 3 Internetbaserade reseplaneringstjänster

Förbättrad trafikinformation till trafiken.nu

Trafikkontoret är tillsammans med Vägverket, SL m fl ansvariga för att förse medborgarna med information om trafiksituationen och möjliga resalternativ. Detta görs idag bl a via den gemensamma trafikledningscentralen (Trafik Stockholm), via radio samt trafiken.nu. Rutinerna för hantering av information (trafikstörande arbeten) fungerar idag inte tillfredsställande.

Genom att utveckla en e-tjänst som via ett externt webb-service gränssnitt gör det möjligt för förmedlare av IT-tjänster att hämta information från trafikkontorets lokala vägdata bas LV på ett generellt och gemensamt sätt kan informationen till allmänheten avsevärt förbättras om den rådande trafiksituationen.

Genom ett sådant gränssnitt kommer arbetsprocessen väsentligt att förbättras och effektiviseras. Verksamhetsdata i stadens interna verksamhetssystem kan enklare tillgängliggöras till externa intressenter utan manuella arbetsmoment.

Ansökta medel för e-tjänsten är 1,25 Mkr.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 4 Förbättrad trafikinformation till trafiken.nu

e-tjänster för säkra och trygga skolvägar

I stadens budget för 2008 och inriktning för 2009-2010 framgår att ”målet är att erbjuda föräldrarna möjlighet att via Internet söka information, jämföra alternativ samt ställa sina barn i kö” när det gäller förskolor och skolor. Denna e-tjänst avser att tillhandahålla internetbaserad information och tjänster när det gäller skolornas geografiska lägen, lämpliga skolvägar, trafiksäkerhet, miljö, rätt till gratis SL-kort och annan trafikrelaterad skolinformation.

Denna e-tjänst syftar till att skapa ett planeringsverktyg som utnyttjar den information som finns lagrad i den lokala vägdata basen LV m fl databaser för att planera barns väg till och från skola/förskola och för att förbättra dialogen mellan föräldrar, skolledning, trafikansvariga och andra berörda. En sådan e-tjänst är dessutom ett utmärkt komplement till den övergripande tjänsten att söka barnomsorg och skola.

E-tjänsten skall kunna användas både internt (som stöd för trafikplanerare och skolledning) och externt (av föräldrar m fl).

E-tjänsten kommer att innehålla funktionalitet för att ge förslag på hur en kombinerad resa ser ut som innebär att gång- och kollektivtrafik kan kombineras. Stöd för denna typ av analyser finns i dagsläget inte att tillgå, varken för trafikplanerare eller för föräldrar, trots att detta är den vanligaste resekombinationen för huvuddelen av alla förskolebarn och skolungdomar inom Stockholms stad.

Ansökta medel för e-tjänstens två etapper är 5 Mkr.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 5 e-tjänster för säkra och trygga skolvägar.

Digitalt gångvägnät - navigeringstjänster för personer med synnedsättningar

Trafikkontoret har under de senaste åren drivit projektet ”Digitalt gångvägnät” som har fokuserat på stöd för i första hand synskadade personer. I detta projekt har samverkan skett med ett större projekt e-Adept där bl.a. Post- och telestyrelsen, Vägverket, Banverket, Vinnova och ett antal leverantörsföretag medverkat. I e-Adept har ett arbete gjorts för att lägga grunden för navigeringstjänster för funktionshindrade och äldre.

Många personer med synnedsättningar använder idag kommersiella navigeringsprodukter som baseras på bilvägnätet. Detta gör att de har ett mycket litet stöd för att självständigt kunna förflytta sig i nya miljöer. Ett stort önskemål från denna grupp är att få ett bättre stöd för att kunna gå fritt även ute i parker och andra gångstråk som är helt skilda från bilvägnätet. Denna e-tjänst avser att färdigställa den prototyp som tagits fram till en fullt utbyggd mobil navigeringstjänst. Genom att kunna erbjuda en ruttplaneringstjänst baserad på trafikkontorets lokala vägdatabas LV, kan personer med funktionshinder erhålla en högre delaktighet i samhället och lättare nå tjänster, service och nöje.

Nytan av den beskrivna tjänsten är samhällsekonomiska vinster genom att målgruppen kan ta sig fram mer självständigt, i högre utsträckning nyttja kollektivtrafiken och minska användandet av färdtjänstresor.

Denna e-tjänst föreslås delfinansieras av e-tjänsteprogrammet och utgör en förutsättning för många av de funktioner som tas fram i samarbetsprojektet e-Adept. Se även ansökningar ”Anhörigstöd för äldre och funktionshindrade” och ”Mobil tjänst för föräldrastöd”.

Ansökta medel för Stockholms stads del är 9,5 Mkr under 2008 – 2010.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 6 Digitalt gångvägnät, navigeringstjänst för personer med synnedsättningar

Anhörigstöd för äldre och funktionshindrade

Äldre personer vars kognitiva funktioner normalt fungerar, får ofta inte möjlighet att gå ut eftersom de ibland kan bli tillfälligt förvirrade och då kan tappa orienteringen och utsätta sig själva för fara. Det finns idag inga stödverktyg framtagna för anhöriggruppen och det orsakar mycket oro både vad gäller att anhöriga inte kan komma ut i tillräcklig omfattning samt oron att de ska förvirra

sig när de är ute. Därtill kommer det tidsödande och kostnadskrävande arbetet att då leta reda på dem. Ett navigeringshjälpmedel med servicestöd kan ge en helt ny rörelsefrihet för denna grupp. För anhöriga kan ett hjälpmedel minska anledning till oro och öka trygghetskänslan i och med möjligheten att kunna finnas till hands för hjälp och stöd.

I projektet e-Adept samverkar staden med bland annat Post- och telestyrelsen, Vägverket, Banverket, Vinnova och ett antal leverantörsföretag. Ett av delarbetena i e-Adept är inriktat på arbete med olika typer av larmfunktioner för ökad trygghet och säkerhet.

Målet med denna e-tjänst är att skapa en larm- och hjälpfunktion till en navigeringstjänst i en vanlig mobiltelefon. Larmning ska kunna ske både passivt och aktivt. Mottagaren av larmet ska kunna kommunicera med brukaren samt på en kartbild i en mobiltelefon och/eller på sin dator kunna se dennes position. Den primära målgruppen är anhöriga till personer med olika typer av funktionsnedsättningar och gruppen äldre.

Projektet föreslås delfinansieras av e-tjänsteprogrammet och utgör en förutsättning för många av de funktioner som tas fram i samarbetsprojektet e-Adept. Se även ansökningar ”Digitalt gångvägnät – navigeringstjänst för personer med synnedsättningar” och ”Mobil tjänst för föräldrastöd”.

Ansökta medel för Stockholms stads del är 10 Mkr under 2008 – 2010.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 7 Anhörigstöd för äldre och funktionshindrade

Mobil tjänst för föräldrastöd

Ett problem som kommit upp i diskussioner är att många barn i Stockholm idag av sina föräldrar inte tillåts att vistas ute på egen hand eller på egen hand ta sig mellan hemmet och skolan, förskolan eller fritidsaktiviteter. Ett resultat av detta är också att många föräldrar tar bilen istället för att åka kollektivt. Likaså blir trafik-säkerheten runt skolor och daghem ett problem när många föräldrar använder bilen. Många av de funktioner som används i e-Adept för synskadade och anhörigstöd kan även med fördel skulle kunna återanvändas för denna typ av e-tjänst.

Idén med denna e-tjänst är att barnen använder mobiltelefon och GPS, där ett program i mobilen kopplar sig till Lokal vägdatabas med digitalt gångvägnät för staden i kombination med underlag som staden tar fram för säkra skolvägar (Se projektskissen ”e-tjänst för säkra och trygga skolvägar”). Barn och föräldrar kan

sedan tillsammans i en web-applikation göra upp inom vilket område barnet får vistas och vilken väg barnet ska gå till och från skolan eller dagiset. Sedan kan barnets aktuella, verkliga GPS-position jämföras med var barnet borde befinna sig och vid avvikelse kan föräldrarna larmas.

Denna e-tjänst föreslås delfinansieras av e-tjänsteprogrammet. Övrig finansiering avses sökas på annat håll.

Ansökta medel för Stockholms stads del är 9,5 Mkr under 2008 – 2010.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 8 Mobil tjänst för föräldrastöd

Digitalisering av gångvägnät för hela staden

Grunden för de olika publika tjänsterna i projekten e-Adept och ”Digitalt gångvägnät - navigeringstjänst för personer med synnedsättning” utgörs av ett digitaliserat gång- och cykelvägnät. Trafikkontoret har digitaliserat cykelvägnätet för hela Stockholms stad medans gångvägnätet finns än så länge bara digitaliserat för Södermalm och Hässelby-Vällingby men skulle behöva digitaliseras för hela staden.

Både det digitala cykelvägnätet och gångvägnätet lagras i Lokal Vägdata (LV). Till dessa nät kommer successivt att knytas sådan information som staden har, som används inom olika kommunala verksamheter och som är relevant för olika projekt. En synskadad behöver t.ex. information om grävningssarbeten, utomhusserveringar, snöröjningsläge, bevakade övergångsställen etc. En rullstolsburen behöver veta var det finns trappor och hissar och hur brant lutningen är på olika ställen.

Geografiskt knuten information är annars allt som oftast knuten till bilvägnätet och då med en noggrannhet som inte är tillräcklig för att fylla en gåendes eller cyklandes behov, vilket gör att det inte kan användas för tjänster såsom navigering och ruttplanering för dessa målgrupper.

Projektet ” Digitalisering av gångvägnät för hela staden” avser att digitalisera hela Stockholms kommuns gångvägnät och namnsätta hela det digitala gång- och cykelvägnätet så att det kan nyttjas för olika e-tjänster i hela Stockholm. I e-Adept sker arbete med integrering av ruttplanering på gångvägnätet och kollektivtrafik, larm- och servicefunktioner m.m. vilket medför att användaren på sikt kan planera och genomföra en resa från hemmet till exempelvis en affär på ett köpcentrum via digitaliserade gång- och cykelvägar och kollektivtrafik.



Detta projekt är en förutsättning för att projekten e-Adept och ”Digitalt gångvägnät – navigeringstjänst för personer med synnedsättning” ska kunna genomföras. Likaså är det digitala gångvägnätet nödvändigt för de föreslagna projekten för anhörigstöd och föräldrastöd och säkra skolvägar. Även hemtjänsten och andra organisationer såsom räddningstjänst, polis och ambulans, kollektivtrafiken m.fl. efterfrågar digitalt gångvägnät.

Ansökta medel för e-tjänstens bägge etapper är 2,5 Mkr.

För en detaljerad beskrivning av e-tjänsten, se projektskissen i bilaga 9 Digitalisering av gångvägnät för hela staden

Slut